

Pendampingan Kantor Desa Sumberejo Kota Kediri dalam Penerapan Permenpan RB Nomor 14/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

Diterima: April 2021

Direview: Juni 2021

Disetujui: Agustus 2021

***Ajie Hanif Muzaqi¹, Tri Ambulanto², Elly Widiarti³**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kediri^{1,2,3}

E-mail: ajiehanif@unik-kediri.ac.id

ABSTRAK

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, terdapat beberapa macam survei di lingkungan masyarakat belakangan ini diantaranya survei terkait sosial ekonomi, survei opini publik, survei terkait riset bisnis yang biasanya disebut sebagai riset pasar, dan lain sebagainya. Salah satu survei yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan publik adalah survei kepuasan masyarakat atau (SKM). Survei ini didasari dari banyaknya layanan publik yang masih belum optimal dari aspek kualitas maupun kuantitasnya. Sehingga melalui payung regulasi Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 ini pemerintah terus berupaya dalam meningkatkan kualitas layanannya. Pengukuran SKM sangat diperlukan di Kantor Desa Sumberejo untuk menilai perkembangan kinerja aparatur pemberi layanan. Pengukuran SKM ini juga sebagai alat kendali yang efektif bagi penyaluran aspirasi masyarakat khususnya pengguna layanan publik di Kantor Desa Sumberejo. Hasil dari pendampingan SKM yang dilakukan di Kantor Desa Sumberejo memperlihatkan kualitas layanan administratif dalam kategori BAIK. Meskipun demikian terdapat 2 (dua) unsur pelayanan yang masih harus diperbaiki, sebab ke-dua unsur tersebut memiliki kategori KURANG BAIK.

Kata Kunci: Pendampingan, Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

ABSTRACT

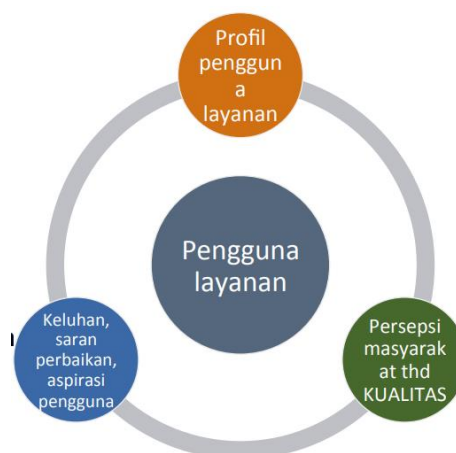
Along with the development of science and technology, there are various types of surveys in the community including socio-economic surveys, public opinion surveys, business research surveys or market research, and so on. The type of survey that is used as a reference for assessing community satisfaction is the community satisfaction survey or (Survei Kepuasan Masyarakat). This survey is based on public services that are still not optimal in terms of quality and quantity. So that through Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 the government continues to improve the quality of public services. SKM measurement is very necessary for the Sumberejo Village Office to assess the development of apparatus performance. This SKM measurement is also an effective controller for the distribution of community aspirations, especially public service users in Sumberejo Village. The results of SKM assistance show that the quality of administrative services is in a GOOD category. However, there are two elements of service that still need to be improved, because the two elements are categorized as LESS GOOD.

Keywords: Accompaniment, Community Satisfaction Survey, Public Service.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya survei merupakan sebuah metode dalam menemukan data primer dengan menggunakan metode kuisioner yang diberikan kepada responden tertentu. Survei juga dapat dikatakan sebagai alat untuk mengukur sebuah kebenaran informasi yang beredar di tengah-tengah masyarakat dengan mengandalkan responden kunci sebagai populasi. Terdapat beberapa faktor yang mendukung berkembangnya sebuah survei diantaranya metodologi, pendanaan, institusi, dan perangkat teknologi atau computer. Sementara itu beberapa hal yang dapat ditanyakan dalam survei antara lain perilaku, harapan, opini/sikap, klasifikasi diri, pengetahuan dan karakteristik. (Wibowo, 2016)

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, terdapat beberapa macam survei di lingkungan masyarakat belakangan ini diantaranya survei terkait sosial ekonomi, survei opini publik, survei terkait riset bisnis yang biasanya disebut sebagai riset pasar, dan lain sebagainya. Salah satu survei yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yaitu survei kepuasan masyarakat atau biasa di singkat (SKM). SKM merupakan pengumpulan informasi dan data terkait tingkat kepuasan publik yang dihasilkan dari pengukuran kinerja layanan publik secara kualitatif maupun kuantitatif dan berbasis pada layanan publik aparatur penyelenggara (Sitepu, 2019).



Gambar 1. Tiga faktor penting dalam SKM

Sumber : Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Seperti yang kita ketahui bersama pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah bisa dikatakan jauh dari harapan masyarakat. Banyak dijumpai layanan publik yang masih kekurangan baik dari aspek kualitas maupun kuantitasnya. Sehingga melalui payung

regulasi Permenpan RB Nomor 14/2017 ini pemerintah terus berupaya dalam meningkatkan kualitas layanannya.

Perspektif pelayanan dalam institusi publik tentunya berbeda dengan perspektif pelayanan sektor swasta. Perspektif layanan institusi publik tidak bersifat *monopolistic* yang artinya “kelangsungan hidup usahanya sangat dipengaruhi oleh kualitas barang dan jasa yang dihasilkan”. Sedangkan perspektif layanan swasta lebih bersifat *monopolistic* atau dengan kata lain “konsumen pengguna adalah klien, sedangkan penyedia layanan adalah penguasa” (Hung & Lin, 2018). Perspektif tersebut memunculkan paradigma tentang pelayanan publik dimana sebagian masyarakat memiliki hak-hak politik yang harus dihormati dan berdaulat sedangkan sisanya hanya warga biasa yang tidak perlu mendapat perhatian. Namun kini muncul paradigma baru untuk meningkatkan level pelayanan di institusi publik diantaranya seluruh masyarakat tidak lagi menjadi konsumen yang pasif artinya masyarakat terlibat aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat pun menjadi penting sebab hal itu menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya sebuah institusi memberikan layanan. Selain itu, informasi mengenai hal apa yang dibutuhkan publik saat ini menjadi sangat penting untuk diperoleh guna menjawab permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat (Meijer et al., 2019).

Implikasi dari terwujudnya kesamaan hak kantar warga negara dalam memperoleh layanan publik adalah institusi publik lebih memposisikan masyarakat secara sentral yang menyangkut aspirasi, keinginan, dan kebutuhan untuk melahirkan kebijakan publik yang lebih inklusif (Muzaqi et al., 2019). Sasaran dari SKM menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah pertama, menciptakan masyarakat yang lebih berpartisipasi dalam memberi penilaian kinerja aparatur. Kedua, mendorong institusi publik pemberi layanan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Ketiga, melahirkan instutsi publik yang lebih kreatif dan inovatif melaksanakan aktivitas layanan kepada masyarakat. Keempat, menghitung level/tingkay kepuasasn publik terhadap layanan yang diberikan.

Sementara itu, Permenpan RB Nomor 14/2017 memiliki 9 (Sembilan) unsur survei kepuasan masyarakat diantaranya : “1) Persyaratan pelayanan, 2) sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, 3) waktu pelaksanaan pelayanan, 4) biaya dan tarif layanan, 5) produk layanan, 6) kompetensi pelaksana, 7) sikap dan prilaku pelaksana, 8) penanganan masukan dan saran, serta 9) sarana dan prasarana”. Kesembilan unsur tersebut merupakan kompilasi dari konsep penilaian publik sebelumnya yaitu 14 (empat belas) indeks kepuasan masyarakat yang

dianggap kurang komprehensif dan perlu pembaruan. Kesembilan unsur SKM tersebut menjadi kunci institusi publik dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik (*public satisfaction*) sehingga dapat diartikan terpenuhinya ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik yang berkualitas (Semil, 2018).

Meningkatnya kepercayaan atas layanan publik secara otomatis akan meningkatkan citra pemerintah dimata publik. Kondisi ini tentunya dapat membantu pemerintah dalam meyakinkan publik dan performa kinerja dapat diakui secara positif (Rita et al., 2019). Dampak positif ini akan mempermudah pemerintah dalam berkreasi mengembangkan daerahnya guna bersaing dalam inovasi pelayanan. Kepercayaan publik menjadi sangat penting untuk ditingkatkan karena hal ini sangat berhubungan dengan citra positif institusi publik (Li & Shang, 2020).

Perbaikan citra positif juga terus ditingkatkan oleh Kantor Desa Sumberejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri melalui kualitas layanan yang diberikan. Kantor Desa Sumberejo terletak di Jalan Joho, Sumberejo, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri. Situasi dan kondisi daripada Kantor Desa Sumberejo berlokasi strategis karena dekat dengan tempat wisata seperti Simpang Lima Gumul, Totok Kerot dan Petilasan Sri Aji Joyoboyo. Kantor Desa Sumberejo memiliki beberapa fasilitas seperti balai desa, kantor desa, halaman kantor desa, tempat parkir mobil dan motor, *playgroup*, dan berbagai fasilitas yang cukup memadai. Pelayanan di Kantor Desa Sumberejo cukup lengkap, salah satunya yaitu membuat surat keterangan untuk masyarakat yang ingin mengurus KTP baru, mengurus SKCK dan lain – lain. Di kantor Desa Sumberejo juga mempunyai beberapa pegawai yang mempunyai tugas dann tanggung jawab masing – masing. Sarana dan prasarana di Kantor Desa cukup memenuhi standar, seperti tempat untuk mencuci tangan dan membuka tempat *wifi* gratis bagi anak – anak sekolah.

Pengukuran SKM sangat diperlukan di Kantor Desa Sumberejo untuk menilai perkembangan kinerja aparatur pemberi layanan. Pengukuran SKM ini juga mampu menjadi alat kendali yang efektif bagi penyaluran aspirasi masyarakat khususnya pengguna layanan publik di Kantor Desa Sumberejo. Di sisi lain, aparatur pemberi layanan di Kantor Desa Sumberejo menyadari bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi standart pelayanan dan masih perlu banyak perbaikan di berbagai sisi. Sehingga dengan adanya SKM diharapkan mampu memberikan gambaran pelayanan dan evaluasi evaluasi berdasarkan tingkat perspektif publik masyarakat Desa Sumberejo Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri.

Adapun pendampingan ini memiliki tujuan untuk mengetahui hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Sumberejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri. Di samping itu, pendampingan ini bertujuan untuk peningkatan peran serta masyarakat sekitar dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Serta mendukung Aparatur Desa Sumberejo dalam meningkatkan kinerja layanan publiknya.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pendampingan ini dilakukan dengan metode survei yang mengacu pada Permenpan RB Nomor 14/2017 Tentang penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mendapatkan hasil yang lebih valid dan sesuai regulasi yang berlaku.

Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Kegiatan ini menetapkan 42 responden dari masyarakat sekitar Desa Sumberejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri yang sedang mengurus administrasi di Kantor Desa. Kriteria pemilihan responden dipilih dengan cara *accidental sampling*. Lokasi kegiatan tentunya pada Kantor Desa Sumberejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri dan waktu kegiatan berlangsung sebanyak 14 hari.

Teknik Pelaksanaan Kegiatan

Selain mengadakan survei teknik dalam mengumpulkan data pada kegiatan ini antara lain melalui observasi langsung pada tempat penelitian, melakukan wawancara dengan staf dan masyarakat sekitar. Hal ini dilaksanakan dengan maksud mendampingi masyarakat ketika mengisi lembar kuisioner yang digunakan. Dengan begitu tidak ada kekeliruan dalam menginterpretasi soal demi soal pada lembar Survei Kepuasan Masyarakat.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipakai yaitu kuisioner dimana setiap jawaban dari 9 indikator SKM memperlihatkan level kualitas setiap pelayanan. Setiap jawaban akan diberi skor 1 (satu) sampai 4 (empat) dimana setiap nilai memiliki kategori. Adapun kategori tersebut adalah nilai 1 menunjukkan tanggapan “tidak baik/ tidak mudah”, nilai 2 menunjukkan tanggapan “kurang baik/ kurang mudah”, nilai 3 menunjukkan tanggapan “baik/ mudah”, serta nilai 4 menunjukkan tanggapan “sangat baik/ sangat mudah”.

Metode Olah Data

Selanjutnya nilai SKM ditentukan dari nilai rata-rata setiap indikator pelayanan. Dalam perhitungannya akan kembali dikaji dan memiliki rumus penimbang yang sama. Adapun rumus tersebut adalah

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk mendapatkan nilai SKM setiap indikator pelayanan dapat ditentukan dengan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dan Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Selanjutnya agar lebih mudah dalam menginterpretasikan nilai SKM, disusunlah domain nilai antara 25 sampai 100 yang nantinya akan dikonversikan dengan nilai paling dasar yaitu 25.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Kinerja Unit Pelayanan, dan Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai SKM di Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Perangkat Pengolahan Data

Pengolahan data dilaksanakan dengan bantuan media *desktop*. Sedangkan *Entry data* serta perhitungannya dilaksanakan dengan aplikasi *Microsoft excel* 2016.

Pengujian Kualitas Data

Data yang sudah didapat dari kegiatan ini selanjutnya dimasukan pada lembar kuisioner 9 unsur SKM yang nantinya dirangkai dengan mempertimbangkan data responden berdasarkan pendidikan terakhir, jenis kelamin, dan kelompok umur. Informasi tersebut nantinya digunakan untuk memberi gambaran secara umum bagaimana kecenderungan responden dan jawaban apa yang diberikan.

HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK

Tahap Persiapan

Pada tahap ini pertama tama akan dilakukan observasi ke lokasi mitra dan mendampingi mitra dalam melaksanakan kegiatan survei kepada masyarakat. Dari hasil observasi dan survei dengan mitra ditemukan bahwa selama ini Kanotr Desa Sumberejo Kecamatan Ngasem belum pernah melaksanakan kegiatan SKM, sehingga belum diketahui permasalahan publik apa yang sedang dihadapi. Dari 9 (Sembilan) unsur SKM belum diketahui unsur mana yang perlu dievaluasi dan unsur mana yang harus ditingkatkan kinerjanya. Sehingga masyarakat belum dapat mengakomodir kritik dan saran nya demi perbaikan pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Sumberejo Kecamatan Ngasem. Berdasarkan permasalahan yang ditemui diatas maka solusi yang bisa ditawarkan adalah melakukan pendampingan kepada kantor desa Sumberejo untuk melaksanakan SKM dengan berpedoman kepada Peraturanpan Nomor 14/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tahap Implementasi

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14/2017 Tentang Pedoman Penyusunan SKM ditendukanlah 9 unsur yang bermakna, nyata, dan actual, sebagai indikator minimal yang harus ada dalam setiap unit layanan publik. Setelah mencari informasi tentang kondisi sosial budaya Masyarakat, penulis mensosialisasikan tentang Survey Kepuasan Masyarakat ke warga Desa Sumberejo sekaligus membagikan kuisisionernya.



Gambar 1. Pendampingan Masyarakat Desa Sumberejo dalam Pelaksanaan SKM

Tahap selanjutnya adalah memberikan pemahaman terhadap aparat di Kantor Desa tersebut tentang pentingnya memperbaiki kualitas layanan publik. Perbaikan kualitas layanan publik melalui pendampingan SKM di Kantor Desa Sumberejo sangat *urgent* karena bermanfaat untuk:

1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan secara periodik.
2. Memiliki perbandingan antara harapan dan kebutuhan pelayanan yang saat ini sangat *urgent*.
3. Mengetahui tingkat kepuasan layanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja aparat pelayanan
4. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari 9 (Sembilan) indikator layanan publik yang ada dalam SKM.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit penyelenggaraan institusi publik.

6. Mengetahui survei kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelaksana SKM.



Gambar 2. Sosialisasi Kepada Kepala Desa Sumberejo Kecamatan Ngasem tentang Pentingnya melaksanakan SKM



Gambar 3. Pembuatan Struktur Organisasi dan Standart Operasional Prosedur pelayanan di Kantor Desa Sumberejo

Tahap Monitoring dan Evaluasi

Setelah melakukan survei, ada 2 (dua) indikator yang belum memenuhi standart ideal Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Sumberejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri. Adapun nilai rata-rata indicator pelayanan dikali dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,111. Hal tersebut dilakukan untuk menemukan nilai komposit keseluruhan unit pelayanan. Hasil akhir dari kegiatan Survei setiap unsur layanan dapat digambarkan pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Nilai Unsur 9 Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Persyaratan Pelayanan	2,87
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	2,95
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	2,40
4	Kejelasan Biaya/ Tarif Pelayanan	3,50
5	Produk Pelayanan	3,17
6	Kompetensi Pelaksana Pemberi Layanan	2,87
7	Perilaku Pelaksana Pemberi Layanan	2,50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,95
9	Sarana dan Prasarana	3,20

Sumber: Olah data Peneliti (2020)

Selanjutnya untuk mendapatkan nilai komposit/ gabungan setiap unsur pelayanan dapat dihitung dalam rumus berikut: $(2.87 \times 0.111) + (2.95 \times 0.111) + (2.40 \times 0.111) + (3.50 \times 0.111) + (3.17 \times 0.111) + (2.87 \times 0.111) + (2.62 \times 0.111) + (2.95 \times 0.111) + (3.20 \times 0.111) = 3.00$.

Sehingga, nilai survei kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sumberejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri adalah 2,94. Adapun nilai SKM unit layanan hasilnya dapat dideskripsikan sebagaimana berikut:

- 1) Nilai SKM setelah dilakukan konversi (Nilai Interval SKM x Nilai Dasar) = $(2,96 \times 25) = 73,50$
- 2) Kualitas Pelayanan administrasi di Kantor Desa Sumberejo Kabupaten Kediri berpredikat **B**.
- 3) Kinerja unit pelayanan dapat dikategorikan **Baik**.

Unsur Pelayanan yang harus dievaluasi

Evaluasi dilaksanakan untuk menentukan prioritas unsur pelayanan mana yang harus ditingkatkan kualitasnya, sementara itu unsur pelayanan yang memiliki nilai tinggi harus mampu dipertahankan. Hasil evaluasi unsur pelayanan berdasarkan pengolahan data SKM di Kantor Desa Sumberejo Kabupaten Kediri tersaji dalam tabel 3 berikut ini:

Tabel 2. Hasil Pengolahan Data SKM Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai SKM	Predikat	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	71,75	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	73,75	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	60,00	C	Kurang Baik
4	Kejelasan Biaya/ Tarif Pelayanan	87,5	A	Sangat Baik
5	Produk Pelayanan	79,25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pemberi Layanan	71,75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana Pemberi Layanan	62,50	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	73,75	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	80,00	B	Baik
<i>SKM Pelayanan Administrasi Kantor Desa Sumberejo Kabupaten Kediri</i>		73,50	B	Baik

Sumber: Olah data Peneliti (2020)

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) Nomor 14/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat maka pelayanan administrasi di Kantor Desa Sumberejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri dikategorikan BAIK. Namun terdapat 2 (dua) indikator yang memiliki nilai SKM rendah yaitu Kejelasan Waktu Penyelesaian Pelayanan dan Perilaku Petugas Pelaksana Layanan. Berdasarkan hal tersebut yang perlu dilakukan adalah memperbaiki waktu pelayanan sesuai dengan peraturan/ pedoman yang berlaku. Selain itu keramahan petugas layanan juga harus selalu diperhatikan agar mendapatkan respon yang baik dari pengguna layanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pendamping Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan administrasi di Kantor Desa Sumberejo Kabupaten Kediri dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini:

- 1) Nilai unsur pelayanan di Kantor Desa Sumberejo yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah waktu penyelesaian pelayanan dan perilaku petugas pelayanan (60,00) dan (62,50). Kedua jenis unsur ini perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak kantor Desa Sumberejo supaya dapat meningkatkan mutu pelayanannya dikemudian hari.
- 2) Nilai unsur pelayanan di Kantor Desa Sumberejo yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah kejelasan biaya/ tarif pelayanan dengan nilai 87,50 dan harus dipertahankan di tahun-tahun berikutnya.
- 3) Nilai keseluruhan SKM unsur pelayanan administrasi di Kantor Desa Sumberejo Kabupaten Kediri adalah 73,50. Menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan SKM nilai tersebut digolongkan sebagai kinerja yang **BAIK**.

DAFTAR PUSTAKA

- Hung, W.-H., & Lin, C.-Y. 2018. Strategic Alignment and Performance for Service-oriented Smart Government in Taiwan: A Comparison between Government Officials and Private Sector Managers. *The 18th International Conference on Electronic Business*, 586–595.
- Li, Y., & Shang, H. 2020. Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197.
- Meijer, A. J., Lips, M., & Chen, K. 2019. Open governance: A new paradigm for understanding urban governance in an information age. *Frontiers in Sustainable Cities*, 1, 3.
- Muzaqi, A. H., Pratama, M. R., & Widodo, S. 2019. Strategi Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Disabilitas Netra Melalui Kebijakan Inklusif. *Journal Publicuho*, 3(3), 381–393.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. 2019. The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690.
- Semil, N. 2018. *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
-

Sitepu, M. R. 2019. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Di RSUD Dr. RM Djoelham Binjai Tahun 2018.*

Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja* (kelima). rajawali pers.